**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| Ver 0.1 | 31/05/2024 | Actualización del Documento | Lic. Cynthia Osmara Verdín Villegas |
| Ver 0.2 | 31/05/2024 | Revisión del Documento | Ing. Abraham Gutiérrez Castillo |
| Ver 1.0 | 31/05/2024 | Aprobación del Documento | Lic. Florencio Fernando González Velázquez |
| Ver 1.1 | 13/11/2024 | Ajustes/Revisión del documento | Ing. Abraham Gutiérrez Castillo |
| Ver 2.0 | 20/11/2024 | Aprobación del documento | Ing. Javier Cortes López |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc183001036)

[2. Vigencia de la contratación y ejercicio presupuestal al que corresponda. 3](#_Toc183001037)

[3. Plazo de entrega del bien, arrendamiento o servicio. 3](#_Toc183001038)

[El plazo será a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025. En caso de que el procedimiento de contratación exceda el 01 de enero de 2025, el plazo será a partir del día hábil sigueinte a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. 3](#_Toc183001039)

[4. Criterio de evaluación. 3](#_Toc183001040)

[5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones. 4](#_Toc183001041)

[6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros. 4](#_Toc183001042)

[7. Visitas a las instalaciones institucionales. 4](#_Toc183001043)

[8. Lugar de entrega. 5](#_Toc183001044)

[9. Visitas a las instalaciones del licitante. 5](#_Toc183001045)

[10. Penas convencionales y deductivas. 5](#_Toc183001046)

[11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 24](#_Toc183001047)

[12. Garantías de anticipos y cumplimiento. 25](#_Toc183001048)

[a) Plazo para notificar al proveedor. 25](#_Toc183001049)

[b) La existencia de consumibles y refacciones, en su caso. 25](#_Toc183001050)

[c) Plazo y condiciones de canje o devolución del bien. 25](#_Toc183001051)

[d) Caducidad de los bienes. 25](#_Toc183001052)

[e) Centros de servicio (domicilios y horarios) y reporte técnico. 25](#_Toc183001053)

[f) Periodo de garantía. 25](#_Toc183001054)

[g) Tiempos máximos de reparación o atención de fallas. 26](#_Toc183001055)

[h) Garantía de mano de obra y/o partes. 26](#_Toc183001056)

[i) Mantenimientos correctivos y/o preventivos. 26](#_Toc183001057)

[j) En su caso, si se requiere capacitación, solicitar programa para la misma. 26](#_Toc183001058)

[k) Porcentaje a requerir por concepto de garantía de cumplimiento. 26](#_Toc183001059)

[13. Forma de pago. 26](#_Toc183001060)

[14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados. 26](#_Toc183001061)

[15. Anticipo. 27](#_Toc183001062)

[16. Aviso de privacidad y medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de TIC. 27](#_Toc183001063)

[17. Seguro de Responsabilidad Civil. 27](#_Toc183001064)

[18. Dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. 27](#_Toc183001065)

[19. Confidencialidad 27](#_Toc183001066)

[20. Propiedad intelectual 28](#_Toc183001067)

[21. Tipo de abastecimiento. 28](#_Toc183001068)

[22. Modalidad del contrato 28](#_Toc183001069)

[23. Área Requirente y Técnica 28](#_Toc183001070)

[24. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del mismo 28](#_Toc183001071)

[25. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 29](#_Toc183001072)

# Objetivo del documento

Definir las necesidades y condiciones para la entrega de los "Servicios Administrados de Seguridad Informática 2025.

# Vigencia de la contratación y ejercicio presupuestal al que corresponda.

La vigencia contractual será a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025. En caso de que el procedimiento de contratación exceda el 01 de enero de 2025, la vigencia contractual será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

## 

# Plazo de entrega del bien, arrendamiento o servicio.

## El plazo será a partir del 01 de enero de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025. En caso de que el procedimiento de contratación exceda el 01 de enero de 2025, el plazo será a partir del día hábil sigueinte a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

# Criterio de evaluación.

La evaluación de las proposiciones se llevará a cabo utilizando el criterio de puntos y porcentajes, centrándose exclusivamente en los requisitos para la prestación del servicio establecidos en el Anexo Técnico, así como en los Apendices A y B. Esto garantizará el cumplimiento satisfactorio de las respectivas obligaciones.

Bajo este enfoque, la adjudicación se otorgará al licitante que haya obtenido el mayor puntaje en su propuesta técnica y económica. En caso de situaciones no contempladas, se aplicarán los **"LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN",** publicados en el Diario Oficial de la Federación.

El puntaje más alto, equivalente a 40 puntos, se asignará a la propuesta económica más baja. Para calcular el valor de las propuestas económicas superiores a la más baja, se utilizará la siguiente fórmula:

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

**Dónde**:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica

MPemb = Monto de la Propuesta Económica más baja

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta Económica.

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el Anexo Técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos o porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE RUBRO** | **RUBRO** | **PUNTUACIÓN A OTORGAR** |
| I | CAPACIDAD DEL **LICITANTE** | PUNTOS |
| II | EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL **LICITANTE** | PUNTOS |
| III | PROPUESTA DE TRABAJO | PUNTOS |
| IV | CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS | PUNTOS |
| **T O T A L** | | **60 PUNTOS** |

La puntuación o unidades porcentuales para obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación, **conforme a lo señalado en el** **“Apéndice C - Matriz de Puntos o Porcentajes, Partida 1”**, así como en el **“Apendice D - Matriz de Puntos o Porcentajes, Partida 2”.**

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar **NO** será motivo de desechamiento. No obstante lo anterior, en tal caso el Instituto podrá abstenerse de asignar puntos en el rubro correspondiente.

# Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones.

El licitante deberá incluir en su propuesta las sigueintes certificaciones vigentes y emitidas a nombre del(los) licitante(s):

**Normas Internacionales.**

* Certificado ISO/IEC27001:2022
* Certificado ISO/IEC20000-1:2018

Vigentes y emitidas a nombre del o los licitantes participantes

# Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.

Los folletos, hojas de especificaciones, y demás documentación técnica, deberán estar integrados como parte de la propuesta del licitante, misma que será verificada a través del dictamen técnico que se emita por parte del Área Técnica.

En caso de que los documentos referidos en el párrafo que antecede vengan en su idioma de origen y sea diferente al español, el licitante deberá incluir una traducción al español. No presentar la trraducción al español de los documentos que se encuentren en otro idioma será motivo de desechamiento de la propuesta, en cuyo caso no pasarña a la evaluación de puntos o procentajes.

# Visitas a las instalaciones institucionales.

No aplica

# Lugar de entrega.

La entrega se realizará en las instalaciones del Instituto ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma 476, Anexo de Telecomunicaciones Planta Alta, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600.

# Visitas a las instalaciones del licitante.

No aplica

# Penas convencionales y deductivas.

* **Penas convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como el 85 fracción V, 95 y 96 de su Reglamento, numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos del IMSS, el administrador del contrato llevará a cabo el cálculo y la aplicación de las penas convencionales, según lo estipulado en contrato, notificando al proveedor para proceder con el pago correspondiente.

El proveedor estará sujeto a penas convencionales por cada día hábil de retraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio.

El incumplimiento en la prestación del servicio será determinado por el Administrador del Cumplimiento del contrato, quien calculará y notificará por escrito el monto de la pena convencional al proveedor.

El monto máximo de las penas convencionales por atraso no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y se aplicará sobre el monto total sin incluir el Impuesto al Valor Agregado ni el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

En ningún caso las penas convencionales podrán negociarse en especie.

**Servicios de Habilitación, Operación y Transición**

**Partida 1 y 2.**

| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO** | **FECHA DE ENTREGA** | **PENA CONVENCIONAL MENSUAL** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- |
| Plan de trabajo detallado de los servicios del proyecto | 15 días hábiles posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Documento Compromiso de suscripción de OLAs | 15 días hábiles posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Matriz de Escalación | 15 días hábiles posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Deberá proporcionar un documento por parte del proveedor, firmado por su representante legal, en el cual se declaren las habilidades, competencias y capacidades necesarias para respaldar la prestación de los servicios requeridos. | 15 días hábiles posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Servicios de Seguridad – Continuidad Operativa**

**Partida 1.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO** | **FECHA DE ENTREGA** | **PENA CONVENCIONAL MENSUAL** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| Documento con el diseño de alto nivel de las soluciones de seguridad a implementar en los centros de datos o donde lo indique el Instituto | 5 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo por cada servicio que se pretenda habilitar | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Documento con el diseño de bajo nivel de las soluciones de seguridad a implementar en los centros de datos o donde lo indique el Instituto | 10 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo por cada servicio que se pretenda habilitar | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Memorias técnicas iniciales de las soluciones de seguridad implementadas | 10 días hábiles después de la finalización de la habilitación de todos los componentes en los Centros de Datos, o en el lugar designado por el Instituto, según lo establecido para cada solución integrada y una vez completada la integración de las mesas de trabajo. | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Memorias técnicas actualizadas de los servicios de seguridad | 20 días hábiles antes de la finalización del contrato para aquellos servicios que estén habilitados. | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Servicios de Seguridad – Verificación/Calidad**

**Partida 1.**

| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO** | **FECHA DE ENTREGA** | **PENA CONVENCIONAL MENSUAL** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- |
| Documento con el diseño de Alto Nivel de los servicios de Seguridad a implementar en los centros de datos o donde lo indique el Instituto, que requieran integran activos de infraestructura para su habilitación | 5 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo por cada servicio que se pretenda habilitar | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Documento con el diseño de Bajo Nivel de las Soluciones de Seguridad a implementar en los centros de datos o donde lo indique el Instituto | 10 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo por cada servicio que se pretenda habilitar | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Memorias Técnicas Iniciales de las Soluciones de Seguridad Implementadas, que requieran integran activos de infraestructura para su habilitación | 10 días hábiles posteriores al término de la habilitación de todos los componentes en los Centro de Datos o donde lo indique el Instituto, conforme cada solución integrada y posterior a la integración de las mesas de trabajo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Memorias Técnicas Actualizadas de las Servicios de Seguridad que requieran integran activos de infraestructura para su habilitación | 20 días hábiles previo al término del contrato para aquellos servicios que se encuentren habilitados | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Procedimientos de Operación del servicio   * Servicios de Borrado Seguro de Información * Servicio de Gestión de Dominios * Servicio de Certificados Digitales SSL * Servicios de Ciberinteligencia (Ciberseguridad) * Servicios de Protección en Redes Inalámbricasy Seguridad en Dispositivos Móviles * Servicios de Gestión y Control de Acceso para Usuarios Privilegiados (AAA) * Servicios de Antivirus * Servicios de Prevención de Perdida de Información | 10 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Metodología de implementación de los servicios   * Servicios de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) * Servicios de Gestión del Cambio en Seguridad de la Información | 10 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Partida 2.**

| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO** | **FECHA DE ENTREGA** | **PENA CONVENCIONAL MENSUAL** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- |
| Procedimientos de Operación del servicio   * Servicio de Análisis de Vulnerabilidades Estático * Servicio de Análisis de Vulnerabilidades Dinámico * Servicios de Análisis Forense * Servicio de Pruebas de Penetración | 10 días hábiles posteriores a la integración de las mesas de trabajo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

# 

**Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**

**Partida 1.**

| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO** | **FECHA DE ENTREGA** | **PENA CONVENCIONAL MENSUAL** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- |
| Procesos de operación implementados:  Requerimientos  Cambios  Configuraciones  Incidentes  Problemas  Monitoreo | 15 días naturales posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Matriz de Escalación Técnica y Organizacional | 15 días naturales posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Procedimiento de operación de la Mesa de Servicios:  Requerimientos  Cambios  Configuraciones  Incidentes  Problemas  Monitoreo | 15 días naturales posteriores a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Expedientes Curriculares del personal del SOC | 15 días naturales posterior a la emisión del fallo | 1% por cada día hábil de atraso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

* **Deducciones**

En términos de los artículos 53 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, en caso de incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio por causas imputables al proveedor, El IMSS aplicará deducciones sobre el monto mensual facturado por pago del servicio de acuerdo con lo siguiente:

Durante la vigencia del contrato, al presentarte una falla, incidente, atención de requerimientos, ventana de mantenimiento, entre otras, y la causa raíz de estos eventos es atribuible a un tercero, no se aplicará una deducción al proveedor de SASI 2025 por el servicio relacionado, siempre y cuando pueda demostrar con pruebas concretas que el servicio en cuestión se brindó conforme a las especificaciones del anexo técnico y los términos y condiciones acordados.

El monto máximo de las deductivas, por ningún motivo podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Conforme a lo anterior, en los casos en que las fallas, incidentes, atención de requerimientos, ventanas de mantenimiento, u otras eventualidades, sean atribuibles a la prestación de los servicios de seguridad por parte del Proveedor, se aplicarán deducciones según los siguientes rubros:

**Disponibilidad**

**Partida 1.**

La disponibilidad se define como el porcentaje de tiempo durante el cual el sistema que proporciona el servicio de seguridad de SASI 2025, o cualquier componente de este, cumple con su función designada. En otras palabras, la disponibilidad representa la proporción de tiempo en la que el sistema opera según su propósito previsto, en comparación con el tiempo en el que debería haber estado operativo.

Las mediciones de disponibilidad deben ser realizadas por el Proveedor de SASI 2025, utilizando las herramientas correspondientes de monitoreo del servicio y gestión de incidentes, con el objetivo de obtener mediciones precisas de los periodos operativos y no operativos, así como de sus causas.

Estas mediciones de disponibilidad deben llevarse a cabo desde el inicio del período operativo de los servicios de seguridad “SASI 2025”, para todos los módulos o posiciones de servicio contratados.

El LICITANTE se compromete a garantizar la disponibilidad con base en los siguientes factores:

* Se incluyen todos los componentes WAN, LAN, dispositivos de seguridad y otros dispositivos que respaldan el servicio de seguridad, así como su configuración lógica equivalente.

El método de medición se basará en una correlación de los datos recopilados cada 5 minutos por el sistema de monitoreo, con los períodos de indisponibilidad identificados en los incidentes abiertos en el sistema de gestión de incidencias del proveedor de SASI 2025. Se excluirán los períodos de indisponibilidad cuya responsabilidad no sea atribuible al Proveedor de SASI 2025. El procedimiento de medición se describe de la siguiente manera:

* Se calcula con base en un período mensual de 30 días.
* Se calcula a partir del inicio de la falla.
* Se considera que está indisponible cuando el protocolo de la interfaz está inactivo (Down) o cuando hay una caída de tráfico atribuible a la infraestructura del proveedor.
* Solo se calcula con base en base fallas atribuibles al proveedor.

**Disponibilidad por sitio y por posición de servicio**

Las interrupciones causadas por fallos de energía que sean responsabilidad del Instituto no se considerarán en el cálculo de la disponibilidad.

Forma, Rectángulo

Descripción generada automáticamente

Dónde:

Tiempo Total: Tiempo total de disponibilidad para el mes de medición.

Tiempo Indisponible: Tiempo indisponible según plataforma de monitoreo.

Tiempo Instituto: Tiempos atribuibles al Instituto extraídos del sistema de administración de incidentes.

**Objetivos de la métrica:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disponibilidad Servicio** | **% Disponibilidad** |
| Servicios de Seguridad – Continuidad Operativa | 99.99% |
| Servicios de Seguridad – Verificación y Calidad | 99.97% |
| Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) | 99.99% |

**Deducción por incumplimiento**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cuando no se cumplan con los objetivos de servicio, para los diferentes niveles de disponibilidad, conforme al esquema de medición propuesto | % de Disponibilidad conforme la tabla de objetivos | Minuto | 0.5% por cada minuto de indisponibilidad | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Tiempo de detección y solución de fallas**

**Partida 1.**

La métrica de tiempo de solución a fallas es independiente de la métrica de disponibilidad, ya que se refiere al lapso en el cual uno o varios servicios serán restituidos a su funcionamiento normal luego de presentarse una falla. Las mediciones del Tiempo de Solución de Fallas deberán ser llevadas a cabo por el LICITANTE , utilizando su herramienta correspondiente de gestión y monitoreo del servicio. El LICITANTE deberá efectuar dichas mediciones de manera mensual, tomando en cuenta el promedio del tiempo requerido para resolver cada tipo de severidad. La metodología por emplear, así como las herramientas y los responsables de las mediciones, serán definidos en las mesas de trabajo.

El Tiempo de Solución a Fallas se clasifica en cuatro categorías, según la severidad, causa e impacto de estas:

**Severidad Crítica:** Denota un incidente de alto impacto debido al riesgo que implica. Este tipo de incidente tiene el potencial de causar afectaciones y daños significativos en los activos y servicios del cliente. Puede incluir eventos como la interrupción total del servicio, la pérdida completa del sistema de comunicaciones y/o seguridad, la degradación de los recursos del Instituto, o la identificación de vulnerabilidades en la infraestructura protegida. Se considera una alarma significativa en el sistema de gestión cuando persiste durante más de 10 minutos.

**Severidad Alta:** Describe un incidente significativo en el que se experimenta una degradación, aunque no necesariamente una interrupción en los servicios e infraestructura protegidos por dispositivos de alta disponibilidad o seguridad. Este tipo de incidente se manifiesta a través de bloqueos o un rendimiento deficiente al intentar acceder a ciertos servicios de red que dependen de los dispositivos de comunicación y/o seguridad. También puede implicar la pérdida parcial de funcionalidades en el equipo de comunicaciones y/o seguridad. Estos eventos causan una degradación en el servicio sin llegar a provocar su interrupción completa.

**Severidad Media:** Este tipo de incidente se considera menor ya que no tiene un impacto significativo en los servicios o infraestructura protegidos por los dispositivos de seguridad. Por lo general, involucra problemas como fallas en la visualización de registros de actividad o dificultades en la comunicación entre servicios internos del Instituto y un grupo reducido de usuarios. Estos eventos suelen resultar en interrupciones en la disponibilidad del servicio durante períodos de tiempo cortos, generalmente inferiores a 10 minutos.

**Severidad Baja:** Estos casos se clasifican como preventivos con el propósito de mejorar u optimizar cualquier servicio de seguridad. La atención de estos casos de baja severidad deberá ser llevada a cabo por ingenieros del proveedor de servicios en el sitio, con la colaboración del fabricante a través de un centro de asistencia técnica personalizada. El tiempo de resolución de este tipo de incidencias será acordado entre el Instituto y el proveedor al momento de presentarse el caso.

La severidad de un incidente es determinada por el Instituto . Se establece la severidad, así como su nivel de escalación, en función de la operación y la criticidad de un servicio, basándose en los siguientes criterios:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEVERIDAD** | **AFECTACIÓN** | **TIEMPO MÁXIMO DE REGISTRO** | **TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN** |
| **Critica** | Una falla de alto impacto representa un problema crítico que impide por completo la operación de un servicio vital, el cual es fundamental para respaldar una función empresarial del Instituto a nivel nacional. | 10 minutos posteriores a la detección de la falla | 2 horas posteriores al registro y notificación de la falla |
| **Alta** | Se trata de un fallo que ocasiona una degradación en el servicio, impidiendo su correcto funcionamiento. Este servicio es crucial para respaldar una función de negocio dentro del Instituto, aunque su impacto se limita a nivel local y no afecta a escala nacional. | 20 minutos posterior a la detección de la falla | 4 horas posterior al registro y notificación de la falla |
| **Media** | Se trata de una falla menor que afecta la operación de un servicio específico del Instituto, impactando a un reducido grupo de usuarios. | 120 minutos posterior a la detección de la falla | 48 horas posterior al registro y notificación de la falla |
| **Baja** | Se consideran casos preventivos que buscan mejorar u optimizar cualquier servicio de seguridad. Estos casos tienen un impacto mínimo en la operación del negocio y pueden ser atendidos o resueltos según un calendario establecido. | 5 días hábiles posterior a la detección de la falla | Se establecerá un acuerdo entre el Instituto y el Proveedor de SASI 2025, conforme a las mesas de trabajo que se establezcan con este fin. |

**Deducción por incumplimiento**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad critica | 10 minutos posteriores al registro y notificación de la falla | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad critica | 2 horas posteriores al registro y notificación de la falla | Hora | 0.5% por cada hora o fracción de atraso en la solución de la falla | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad alta | 20 minutos posteriores al registro y notificación de la falla | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad alta | 4 horas posteriores a la registro y notificación de la falla | Hora | 0.5% por cada hora o fracción de atraso en la solución de la falla | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad media | 120 minutos posteriores al registro y notificación de la falla | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad media | 48 horas posteriores al registro y notificación de la falla | Hora | 0.5% por cada hora o fracción de atraso en la solución de la falla | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad baja | 5 días hábiles posteriores al registro y notificación de la falla | Día | 0.2% por cada día hábil de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad baja | Se define entre el Instituto y el Proveedor de SASI 2025 conforme las mesas de trabajo que se establezcan para este propósito. | Día | 0.5% por cada día de atraso en la solución de la falla conforme la fecha establecida en las mesas de trabajo | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Tiempo de detección y mitigación de incidentes**

**Partida 1.**

Un incidente es aquel evento, que, de materializarse, podrían comprometer la seguridad de la red y los activos de información que componen las misma, así como las aplicaciones que dan tratamientos a información de usuarios externos e internos.

De igual manera una actividad sospechosa es aquel evento que, de materializarse, podría comprometer la seguridad de la información, convirtiéndose en un incidente de seguridad.

Los incidentes se definen como la constatación de una violación a las políticas de seguridad informática o al uso aceptable de prácticas y políticas de seguridad estandarizadas, representando una evidencia clara de la vulneración de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, misma que puede presentarse por un factor externo, como por la ejecución incorrecta a través de un recurso interno (SOC).

Las métricas de tiempo relacionadas con el registro y la notificación se refieren al periodo en el que el proveedor SASI 2025 informa al Instituto sobre la confirmación de un incidente de seguridad. Estas métricas deben cumplirse según la prioridad establecida a partir de la apertura de un registro vinculado a un incidente de seguridad. Respecto al tiempo de contención, se espera que el Proveedor de SASI 2025 detenga y aísle el incidente tras su detección, de acuerdo con los tiempos definidos para cada nivel de prioridad.

Todas estas mediciones deberán ser llevadas a cabo por el proveedor de SASI 2025 utilizando las herramientas correspondientes de gestión y monitoreo del servicio. Además, el proveedor deberá realizar estas mediciones de manera mensual, conforme al nivel de servicio establecido para cada tipo de métrica y/o prioridad.

**Objetivos de la métrica**

| **SEVERIDAD** | **AFECTACIÓN** | **TIEMPO MÁXIMO DE REGISTRO** | **TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Critica** | Se refiere a un incidente de gran impacto que interrumpe por completo la operación de un servicio vital para una función empresarial del Instituto a nivel nacional. | 10 minutos posteriores a la detección del incidente | 60 minutos posteriores al registro y notificación del incidente |
| **Alta** | Se refiere a un incidente que ha provocado una degradación en el servicio, impidiendo su correcta operación. Este servicio es crucial para respaldar una función de negocio dentro del Instituto, aunque es importante destacar que su impacto se limita a nivel local y no afecta a nivel nacional. | 20 minutos posterior a la detección del incidente | 240 minutos posteriores al registro y notificación del incidente |
| **Media** | Se trata de un incidente menor que afecta a un pequeño grupo de usuarios del Instituto, impidiendo temporalmente el normal funcionamiento de un servicio. | 30 minutos posterior a la detección del incidente | 60 minutos posteriores al registro y notificación del incidente |
| **Baja** | Estos casos se consideran preventivos con el objetivo de mejorar u optimizar cualquier servicio de seguridad. Tienen un impacto mínimo en la operación del negocio y su atención y/o solución puede ser programada con antelación. | 60 minutos posterior a la detección del incidente | 2,880 minutos posteriores al registro y notificación del incidente |

**Deducción por incumplimiento**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad critica | 10 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 0.5% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad critica | 60 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 1% por cada minuto de atraso en la solución del incidente | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad alta | 20 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 0.5% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad alta | 240 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 1% por cada minuto de atraso en la solución del incidente | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad media | 30 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 0.5% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad media | 1,440 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 1% por cada minuto de atraso en la solución del incidente | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de severidad baja | 60 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 0.5% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de severidad baja | 2,880 minutos posteriores al registro y notificación del incidente | Minuto | 1% por cada minuto de atraso en la solución del incidente | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Solicitudes de requerimientos y cambios**

**Partida 1**

Consiste en el tiempo requerido por el Proveedor de SASI para llevar a cabo altas, cambios o bajas en la infraestructura del servicio de seguridad. Estas acciones se basarán en un conjunto de configuraciones preestablecidas, definidas durante las correspondientes mesas de trabajo. Dichas configuraciones serán diseñadas para satisfacer las necesidades de conectividad y flujos de información de las aplicaciones del Instituto. Se reconoce que la complejidad en la atención de estas tareas es mínima, dado que se cuenta con experiencia y conocimiento previo sobre las mismas configuraciones utilizadas en los módulos de los servicios de seguridad actualmente en funcionamiento.

**Objetivos de la métrica**

| **PRIORIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **TIEMPO MÁXIMO DE REGISTRO** | **TIEMPO MÁXIMO DE EJECUCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Alta** | Solicitud generada por el Instituto para abordar necesidades operativas urgentes. | 10 minutos posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | 60 minutos posteriores al registro realizado por el Instituto |
| **Media** | Solicitud emitida por el Instituto para atender necesidades operativas habituales. | 30 minutos posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | 480 minutos posteriores al registro realizado por el Instituto |
| **Baja** | Solicitud generada por el Instituto para abordar necesidades operativas planificadas. | 60 minutos posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | 1,440 minutos posteriores al registro realizado por el Instituto |

**Cambios**

Cualquier modificación realizada por el Proveedor, sin la autorización del Instituto, que resulte en una falla en los servicios de seguridad, será considerada como un incidente de seguridad. Este incidente será clasificado según las afectaciones o riesgos que haya generado.

| **PRIORIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **TIEMPO MÁXIMO DE REGISTRO** | **TIEMPO MÁXIMO DE EJECUCIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Emergente** | Se requerirán cambios inmediatos en la infraestructura de la red en caso de experimentar una pérdida repentina del servicio, fallo en cualquiera de los activos de infraestructura, o a solicitud expresa del Instituto. | 1 hora posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | Conforme al plan de trabajo definido entre el Instituto y el Proveedor |
| **Normal** | Modificaciones necesarias para mejorar o restablecer un servicio o expandir un activo de infraestructura, que no están contempladas en el catálogo de cambios estándar, requieren un análisis y aprobación por parte del Instituto. | 1 hora posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | Conforme al plan de trabajo definido entre el Instituto y el Proveedor |
| **Estándar** | Actualizaciones en los servicios y/o activos de infraestructura que se ejecutan de manera online y siguen un proceso establecido, constituyendo una solución aceptada para un conjunto específico de requerimientos. | 1 hora posteriores a la solicitud formal por parte del Instituto | 24 horas posterior al registro realizado por el Instituto |

**Deducción por incumplimiento**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Alta | 10 minutos posteriores al registro y notificación del requerimiento | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de ejecución conforme al nivel de prioridad Alta | 60 minutos posteriores al registro y notificación del requerimiento | Minuto | 0.5% por cada minuto de atraso en la ejecución del requerimiento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Media | 30 minutos posteriores al registro y notificación del requerimiento | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de prioridad Media | 8 horas posteriores al registro y notificación del requerimiento | Hora | 0.5% por cada hora o fracción de atraso en la ejecución del requerimiento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Baja | 60 minutos posteriores al registro y notificación del requerimiento | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de prioridad Baja | 24 horas posteriores al registro y notificación del requerimiento | Hora | 0.5% por cada hora o fracción de atraso en la ejecución del requerimiento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Cambios**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Emergente | 60 minutos posteriores al registro y notificación del cambio | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de ejecución conforme al nivel de prioridad Emergente | Conforme al plan de trabajo definido entre el Instituto y el Proveedor | Hora | 1% por cada hora o fracción de atraso en la ejecución del cambio | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Normal | 60 minutos posteriores al registro y notificación del cambio | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de prioridad Normal | Conforme al plan de trabajo definido entre el Instituto y el Proveedor | Hora | 1% por cada hora o fracción de atraso en la ejecución del cambio | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de registro y notificación conforme al nivel de prioridad Estándar | 60 minutos posteriores al registro y notificación del cambio | Minuto | 0.2% por cada minuto de atraso en el registro y notificación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tiempo máximo de solución conforme al nivel de prioridad Estándar | 24 horas posteriores al registro y notificación del cambio | Hora | 1% por cada hora o fracción de atraso en la ejecución del cambio | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Servicios de Seguridad – Continuidad Operativa**

**Partida 1.**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Reportes Técnicos de los activos de infraestructura que contemplen:   * Disponibilidad * Controles de Cambios * Requerimientos * Incidentes/Fallas * Actividad Sospechosa * Estadísticas de uso de los servicios (conforme la definición en las mesas de trabajo) | 5 días hábiles posteriores al cumplimiento del mes vencido | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Servicios de Seguridad – Verificación/Calidad**

**Partida 1.**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Reportes Técnicos de los activos de infraestructura que contemplen:   * Disponibilidad * Controles de Cambios * Requerimientos * Incidentes/Falla * Actividad Sospechosa * Estadísticas de uso de los servicios (conforme la definición en las mesas de trabajo) | 5 días hábiles siguientes al vencimiento del mes. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Borrado Seguro de Información:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las actividades de borrado seguro ejecutadas por cada activo o grupo de activos de infraestructura procesados, donde se integre el o los certificados de borrado por cada medio de almacenamiento analizado y que incluya al menos: fecha, hora, datos del activo de infraestructura, dispositivos de almacenamiento borrado. | 5 días hábiles siguientes al vencimiento del mes. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicio de Gestión de Dominios:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de los dominios que se hayan renovados adquiridos. | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicio de Certificados Digitales SSL:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de los certificados que se hayan renovado o adquiridos (incluyendo archivo electrónico compreso con la llave publica relacionado con los requerimientos) | 1 día hábil posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Ciberinteligencia:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de amenazas y ataques potenciales a los que se encuentra expuesto el Instituto que incluya: Situación general del evento, hallazgos detectados, mecanismos de inteligencia accionable, táctica u operativa recomendados para prevención y/o contención | 1 día hábil posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Protección en Redes Inalámbricas y Seguridad en Dispositivos Móviles:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las politicas, configuraciones o reportes solicitados por el Instituto | 1 día hábil posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Gestión y Control de Acceso para Usuarios Privilegiados (AAA):  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las politicas, configuraciones o reportes solicitados por el Instituto | 5 días hábiles posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Antivirus:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las politicas, configuraciones o reportes solicitados por el Instituto. | 1 día hábil posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Prevención de Pérdida de Información:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las politicas, configuraciones o reportes solicitados por el Instituto. | 1 día hábil posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:  Plan de Trabajo de implementación y operación de los servicios conforme al alcance definido en las mesas de trabajo | 10 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del plan de trabajo | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:  Reporte de actividades relacionadas con las solicitudes de Implementación, Evaluación y/o Mejora del Sistemas De Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) | Conforme a la fecha estipulada en el plan de trabajo acordado entre el Instituto y el Proveedor | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de actividades, por periodo, por evento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Gestión del Cambio en Seguridad de la Información:  Plan de Trabajo de implementación y operación de los servicios conforme al alcance definido en las mesas de trabajo | 10 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del plan de trabajo | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Gestión del Cambio en Seguridad de la Información:  Reporte de actividades relacionadas con las solicitudes de Implementación, Evaluación y/o Mejora de la Gestión del Cambio en Seguridad de la Información | Conforme a la fecha estipulada en el plan de trabajo acordado entre el Instituto y el Proveedor | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de actividades, por periodo, por evento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Partida 2.**

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicio de Análisis de Vulnerabilidades Estático  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las vulnerabilidades detectadas por cada pieza de software (código) escaneados indicando al menos: Activo(s) de infraestructura o aplicativo relacionado, fecha de escaneo, direccionamiento IP, vulnerabilidades detectadas (Alta, Media, Baja), recomendaciones para remediación de hallazgos y que incluya los archivos electrónicos fuente de las herramientas tecnológicas utilizadas para el proceso de análisis | 7 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicio de Análisis de Vulnerabilidades Dinámico  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las vulnerabilidades detectadas por cada activo o grupo de activos de infraestructura escaneados indicando al menos: Activo(s) de infraestructura o aplicativo relacionado, fecha de escaneo, direccionamiento IP, vulnerabilidades detectadas (Alta, Media, Baja), recomendaciones para remediación de hallazgos y que incluya los archivos electrónicos fuente de las herramientas tecnológicas utilizadas para el proceso de análisis | 7 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Pruebas de Penetración:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de las vulnerabilidades detectadas por cada activo o grupo de activos de infraestructura escaneados indicando al menos: Activo(s) de infraestructura o aplicativo relacionado, fecha de escaneo, direccionamiento IP, vulnerabilidades detectadas (Alta, Media, Baja), recomendaciones para remediación de hallazgos y que incluya los archivos electrónicos fuente de las herramientas tecnológicas utilizadas para el proceso de análisis | 10 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Servicios de Análisis Forense:  Reporte Técnico y Ejecutivo en formato electrónico (MS Word, PDF) con el detalle de los hallazgos detectadas por cada activo o grupo de activos de infraestructura verificados | 15 días hábiles posterior a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos/ejecutivos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

**Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)**

Cualquier modificación realizada por el SOC, sin autorización previa del Instituto, ya sea que cause o no una falla en los servicios de seguridad, se considerará como un incidente de seguridad. Este incidente será clasificado según las afectaciones o riesgos que pueda haber ocasionado.

| **CONCEPTO**  **(DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO)** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **FÓRMULA DE CÁLCULO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Reporte Técnico de los requerimientos generados a través de la Mesa de Servicios para los servicios de seguridad implementados | 5 días hábiles siguientes al término del mes vencido. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de los controles de cambios generados para los servicios de seguridad implementados | 5 días hábiles siguientes al término del mes vencido. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de los incidentes presentados en los servicios de seguridad implementados | 5 días hábiles siguientes al término del mes vencido. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de los eventos de actividad sospechosa presentados en los servicios de seguridad implementados | 5 días hábiles siguientes al término del mes vencido. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte de las estadísticas de uso y desempeño, así como de la analítica de información de los servicios de seguridad implementados, conforme las definiciones realizadas en las mesas de trabajo | 5 días hábiles siguientes al término del mes vencido. | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de estadísticas | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte de las evaluaciones operativas a los servicios de seguridad implementados | 5 días hábiles posteriores al cumplimiento del trimestre vencido | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de estadísticas | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte que integre el calendario de actualizaciones de versionamiento en software de cada servicio implementados | 5 días hábiles posteriores al cumplimiento del trimestre vencido | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de estadísticas | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Creación de cuentas de acceso en las consolas de administración de los servicios de seguridad | 5 días hábiles posteriores al término de la implementación de cualquier solución de seguridad o conforme a cada solicitud generada por el Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de las cuentas de acceso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Creación de cuentas de acceso en la base de conocimientos de las soluciones de seguridad | 5 días hábiles posteriores al término de la implementación de cualquier solución de seguridad o conforme a cada solicitud generada por el Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de las cuentas de acceso | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Actualización de la matriz de escalación | 5 días hábiles posteriores a la incorporación o sustitución de nuevo personal del Centro de Operaciones de Seguridad | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de la matriz de escalación | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reportes Técnicos de las ventanas de mantenimiento ejecutadas en las soluciones de seguridad | 5 días hábiles posteriores a la ejecución de la ventana mantenimiento | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes técnicos | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte con Estadísticas de uso y desempeño (información analítica) de las soluciones de seguridad | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de las configuraciones de las soluciones de seguridad | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte técnico | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de los incidentes presentados en las soluciones de seguridad | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte técnico | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico de los requerimientos registrados en la mesa de servicios | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte técnico | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Reporte Técnico del inventario de los activos de infraestructura integrados en las soluciones de seguridad y su diagrama de interrelación conforme fueron registrados en la CMDB | 5 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte técnico | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Diagramas de Arquitectura de las soluciones de seguridad | 2 días hábiles posteriores a la solicitud generada por parte del Instituto | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega del reporte técnico | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |
| Tablero de Estadísticas de Servicios de Seguridad (Portal Único) | 10 días hábiles posteriores al término de la habilitación de los componentes en los Centro de Datos o donde lo indique el Instituto, conforme cada solución integrada y posterior a la integración de las mesas de trabajo | Día | 1% por cada día hábil de atraso en la entrega de los reportes de actividades, por periodo, por evento | Valor unitario de la facturación mensual del servicio relacionado con el incumplimiento |

# Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

No aplica

# Garantías de anticipos y cumplimiento.

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.30.1 de las POBALINES, deberá presentar copia simple de la fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin incluir el impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, la cual será divisible.

La vigencia de la fianza deberá quedar abierta durante la vigencia del contrato para permitir que cumpla con su objetivo.

El proveedor en término de lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, deberá entregar al INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato el original de la fianza a la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700 Ciudad de México.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito, por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos del IMSS.

## Plazo para notificar al proveedor.

La garantía de cumplimiento del contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria a la licitación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato.

## La existencia de consumibles y refacciones, en su caso.

No aplica

## Plazo y condiciones de canje o devolución del bien.

No aplica

## Caducidad de los bienes.

No aplica

## Centros de servicio (domicilios y horarios) y reporte técnico.

No aplica

## Periodo de garantía.

Durante la vigencia del contrato

## Tiempos máximos de reparación o atención de fallas.

Conforme lo establecido en el documento de términos y condiciones, en su numeral 10.Penas convencionales y deductivas.

## Garantía de mano de obra y/o partes.

No aplica

## Mantenimientos correctivos y/o preventivos.

No aplica

## En su caso, si se requiere capacitación, solicitar programa para la misma.

No aplica

## Porcentaje a requerir por concepto de garantía de cumplimiento.

Por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

# Forma de pago.

El servicio descrito en el Anexo Técnico está modelado con base en un esquema de pago unitario mensual conforme a las entregas programadas, el cual se realizará en moneda nacional y conforme al siguiente esquema:

El licitante debe reportar y solicitar al Instituto el pago asociado al servicio que éste ha entregado y que esté funcionando conforme a las especificaciones descritas en el Anexo Técnico, y con estricto apego a las características y niveles de servicio que se requieren para cada rubro definido, sujeto a posibles deducciones por incumplimiento de los mismos, por lo que el IMSS, a través del Administrador del Contrato, evaluará las condiciones de funcionalidad y operatividad de los servicios entregados por el licitante para que proceda el pago mensual que debe efectuarse por los mismos.

# Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados.

Para este fin, se llevarán a cabo reuniones mensuales en las que se revisará la operación del licitante adjudicado, comparándola con los indicadores de niveles de servicio acordados. Esta evaluación se plasmará en un documento denominado 'Acta Administrativa de Entrega-Recepción Mensual de los Servicio Administrado de Seguridad de la Información SASI 2025. La periodicidad de esta acta será mensual desde el inicio de la prestación del servicio y se realizará dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre de cada mes.

En consecuencia, el proveedor reconoce expresamente que el servicio no será considerado como aceptado o recibido por parte del Instituto hasta que se cumpla conforme a lo establecido en los párrafos anteriores.

Todas las actas mencionadas en este apartado deberán contar con la firma de conformidad del Administrador del Contrato del IMSS y ser elaboradas en cuatro tantos originales: uno para el licitante adjudicado, otro para el Administrador del Contrato, un tercero para el expediente de la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información, y el último para la División de Trámite de Erogaciones.

# Anticipo.

El instituto no otorgará anticipos.

# Aviso de privacidad y medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de TIC.

No aplica

# Seguro de Responsabilidad Civil.

No aplica

# Dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica

# Confidencialidad

Tanto el Instituto como el proveedor acuerdan considerar como información confidencial todo material, impreso o electrónico, que contenga datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro contenido vinculado a información jurídica, operativa, técnica, financiera, análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes o desarrollos, tanto aquellos a los que tenga acceso como los proporcionados durante la prestación del servicio. Asimismo, se considerará como confidencial toda la información facilitada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio y que sea exclusiva propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social.

El proveedor reconoce que está terminantemente prohibida la divulgación total o parcial de esta información a su favor o a terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio disponible, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica, o cualquier otro medio, conforme a los plazos establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en la materia."

El proveedor reconoce y acepta la prohibición mencionada en el párrafo anterior, comprendiendo que está absolutamente prohibido divulgar la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos u otros ajenos al propósito de la presente contratación. En consecuencia, el proveedor asume la responsabilidad del uso y cuidado de la información.

En virtud de lo anterior, el proveedor se compromete a mantener una estricta confidencialidad sobre la información a la que acceda, asegurando que cada miembro del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto respete el manejo adecuado de dicha información.

Considerar como confidencial toda la información a la que tenga acceso el personal designado para prestar los servicios objeto de esta contratación. El proveedor se compromete a garantizar que dicho personal no copie ni respalde información del Instituto Mexicano del Seguro Social en ningún equipo sin la previa autorización por escrito por parte del **Instituto**.

Garantizar que el acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social esté restringido únicamente al personal autorizado por el Instituto. El incumplimiento de estas condiciones será considerado como una violación de la confidencialidad y protección de datos personales.

Además, cualquier persona que tenga acceso a esta información deberá ser informada y comprometida a cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico de esta contratación

Es importante destacar que la información proporcionada por el Instituto al proveedor para la prestación del servicio no otorgará al proveedor titularidad o derechos de autor, ni de ninguna otra índole.

El proveedor será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a el Instituto.

# Propiedad intelectual

Durante el período de garantía de las licencias, el proveedor se compromete a eximir al Instituto de cualquier responsabilidad de índole civil, mercantil, penal o administrativa que pudiera surgir como resultado de la violación de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual, tanto a nivel nacional como internacional. Esta exención de responsabilidad abarca cualquier reclamo, demanda, acción legal o procedimiento que pueda surgir contra el Instituto como consecuencia de dicha infracción. Además, el proveedor se compromete a asumir todos los costos, gastos, multas o indemnizaciones que puedan derivarse de tales reclamaciones, eximiendo al Instituto de cualquier carga económica asociada a las mismas.

# Tipo de abastecimiento.

El tipo de abastecimiento será mediante dos partidas.

# Modalidad del contrato

Contrato de modalidad abierta.

# Área Requirente y Técnica

Área Requirente: El Titular de la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información.

Área Técnica: El Titular de la División de Seguridad Informática Física.

# Administrador del contrato y responsable de la supervisión del mismo

El Titular de la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró/Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  | Titular de la División de Seguridad Informática Física |  | 13/11/2024 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  | Titular de la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información |  | 20/11/2024 |